



RESOLUCIÓN No. **7137** DE 2023

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**"*

## **LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 13 de febrero de 2023, mediante el radicado 2023701890, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió una comunicación de un usuario del servicio de comunicaciones, quien informó que a través del código corto **890131** había recibido un mensaje cuyo contenido invitaba a marchar el 15 de febrero del mismo año en contra de las reformas planteadas por el Presidente de la República.

El 15 de febrero de 2023, la CRC en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inició una actuación administrativa para la recuperación del código corto **890131** asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**<sup>1</sup>, en adelante **INFOBIP**, la cual fue comunicada a través de correo electrónico mediante escrito radicado con el número 2023503416 del mismo día.

El 3 de marzo de 2023 mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023803421, **INFOBIP** indicó no haber recibido la queja que dio origen a la actuación administrativa y posteriormente se refirió a las actividades que desarrolla en ejercicio de su objeto social, las herramientas, tecnología, funcionamiento, operación, su política anti – spam y el uso dado al recurso numérico.

Dado lo anterior, la CRC procedió a revisar el acto administrativo de inicio de la actuación administrativa, así como sus anexos, y constató que había remitido una carpeta comprimida con 10 archivos dentro de los cuales se encuentra incluida la queja que dio origen al trámite en curso. No obstante, en procura de continuar garantizando el debido proceso, a través de la comunicación radicada bajo el número 2023505933 del 21 de marzo de 2023, la Comisión nuevamente remitió a

<sup>1</sup> Certificado de Existencia y Representación Legal en el RUES – Registro Único Empresarial (<https://www.rues.org.co>)

**INFOBIP** la queja y toda la documentación que soportaba el inicio de la actuación, para lo cual se le concedió un término de tres (3) días hábiles para que formulara sus observaciones, presentara y/o solicitara pruebas. Pese a ello, **INFOBIP** guardó silencio.

## **2. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR INFOBIP**

### **- Radicado 2023803421 del 3 de marzo de 2023**

En su escrito de marzo de 2023, **INFOBIP** señala que ofrece plataformas de comunicaciones empresariales que permiten enviar y recibir mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) a través de múltiples canales de comunicación, como SMS, chat, correo electrónico, voz y notificaciones push. Además, que sus plataformas funcionan mediante la integración de los sistemas empresariales existentes de una empresa con las plataformas de **INFOBIP**, lo que hace a través de APIs y SDKs que permiten la interacción con las plataformas que ponen al servicio de sus clientes y usuarios.

Una vez que la integración se ha realizado, las empresas pueden utilizar las plataformas de **INFOBIP** para enviar SMS y MMS a sus clientes y a otros destinatarios. Estos mensajes pueden ser personalizados y enviados a través de múltiples canales de comunicación, lo que permite a las empresas llegar a sus clientes o usuarios en el canal que prefieran y elijan.

También indica que las plataformas de **INFOBIP** ofrecen una amplia gama de características y servicios adicionales, como la segmentación y personalización de los mensajes, la integración con otras aplicaciones empresariales, y la gestión de las respuestas y retroalimentación de los clientes y usuarios, brindando soluciones integrales de comunicaciones empresariales permitiendo a las empresas enviar SMS y MMS a través de múltiples canales de comunicación.

**INFOBIP** afirma que no crea contenido ni decide a quien enviarlo, por lo que actúa como un "conector" que se encuentra en el medio de la operación de las telecomunicaciones permitiendo la conexión entre un cliente empresarial -quien envía un mensaje- y un usuario final -que recibe dicho mensaje.

De igual manera, **INFOBIP** expresa que utiliza plataformas y herramientas tecnológicas para garantizar la transmisión segura y efectiva de contenidos a través de SMS, siendo del tipo "Full Stack" que verifican los contenidos antes de ser aceptados y enviados, asegurándose de no contener mensajes SPAM, intrusivos o dañinos, por lo que una vez que se ha verificado el contenido, la plataforma factura, enruta y envía el tráfico a través de diferentes operadores, quienes a su vez lo entregan a los destinatarios.

Señala que, para garantizar la seguridad de la operación, las herramientas tecnológicas utilizadas por **INFOBIP** incluyen varias capas de protección que evitan el tráfico no deseado y aseguran que los mensajes entregados sean seguros y relevantes para el destinatario.

Así mismo, afirma que una vez **INFOBIP** entrega el mensaje al operador de red móvil (MNO), pierde el control sobre el mismo y no tiene ninguna injerencia posterior, por lo que -según señala- son los operadores de dichas redes quienes se encargan de manera autónoma y a través de sus propias plataformas del envío de los mensajes SMS, bajo su propia responsabilidad y conforme a sus protocolos técnicos y tecnológicos.

Aunado a lo anterior, **INFOBIP** manifiesta que desde el inicio de la operación y uso del código corto **890131**, ha utilizado herramientas tecnológicas y capas de protección idóneas que garantizan la seguridad del proceso de transmisión de datos, y teniendo en cuenta el avance del mundo tecnológico dicha empresa ha estado a la vanguardia en la implementación de actualizaciones y herramientas para mejorar la seguridad en el envío de contenidos de sus clientes, por lo que los controles se realizan diariamente y cualquier omisión, fallo o inconsistencia se resuelve de manera instantánea.

Del mismo modo explicó que su política anti-spam cuenta con características y especificaciones técnicas tales como lista negra, lista blanca, restricciones de texto, remitentes prohibidos, tiempo de envío permitido para el tráfico, protección anti- inundaciones (firewall), detección de comportamiento sospechoso de tráfico / inicio de sesión, alta seguridad y combate automatizado de spam.

Específicamente sobre el presunto uso diferente del código corto objeto de la actuación administrativa, **INFOBIP** indica que dicho recurso de identificación le fue asignado desde el año 2016 y ha sido utilizado de manera correcta y conforme a la Ley para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/ USSD.

La asignataria resalta que no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto 890131, sino que simplemente ofrece a sus clientes una solución tecnológica para el envío de los mensajes a través de sus plataformas y en consideración a las cláusulas de confidencialidad y el respeto del principio de inviolabilidad de las comunicaciones de rango constitucional, no tiene acceso a dichos contenidos.

Del mismo modo **INFOBIP** expone que la detección del contenido prohibido en los mensajes enviados a través de su servicio fue un hecho absolutamente inusual, dado que su plataforma es altamente segura y cuenta con herramientas de última generación que buscan prevenir ese tipo de situaciones. Adicionalmente, esa empresa resalta que, a lo largo de los años de uso de ese código corto, es la primera vez que sucede esa situación por lo que indicó que actuaron de manera rápida y efectiva ante lo ocurrido tomando las siguientes medidas:

- i) Implementación de nuevos filtros en sus sistemas para prevenir la aparición de contenido similar en el futuro.
- ii) Actualización de sus herramientas y tecnologías para hacer frente a la nueva amenaza y diseño de nuevas estrategias para bloquear cualquier actividad similar en el futuro.
- iii) Detener inmediatamente la difusión de mensajes con contenido similar, bloqueando este tipo de contenido en su plataforma.
- iv) Cancelar unilateralmente el contrato con el cliente responsable de la trasmisión del contenido ilegal.

Finalmente considera que la responsabilidad recae directamente en los creadores de los contenidos objeto de la queja y que la seguridad de la plataforma es una política empresarial de suma importancia.

### **3. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

#### **3.1. Competencia de la CRC**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y el 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019-, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*"<sup>2</sup>, establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Capítulo 12 del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la

numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mismo. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de numeración de códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, en su artículo 6.1.1.8 se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar los códigos cortos asignados cuando, entre otras causales, los códigos cortos presentaran un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es evidente que, cuando se detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, deben adelantarse las actuaciones administrativas a que haya lugar, con el fin de recuperar estos recursos numéricos, esto es retirar la autorización de uso de un recurso previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

### **3.2. Sobre el caso bajo análisis**

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación se inició porque al parecer el código corto **890131** asignado a **INFOBIP** presentó un uso diferente a aquél para el cual fue asignado.

En este sentido, y toda vez que conforme a la regulación vigente, el código corto debe ser usado de acuerdo con su asignación -justificación y demás datos brindados en el trámite-, y que los asignatarios deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a este recurso por parte de **INFOBIP**, según las pruebas que reposan en el expediente, las cuales se detallan a continuación:

- i) Resolución de asignación del código corto objeto de discusión y la solicitud presentada en su momento por el asignatario.
- ii) Comunicación del usuario del servicio de comunicaciones quien informó que a través del código corto **890131** había recibido un mensaje cuyo contenido invitaba a marchar el 15 de febrero en contra de las reformas del Presidente de la República.
- iii) Oficio suscrito por **INFOBIP** en respuesta a la comunicación de inicio de la actuación administrativa por el presunto uso indebido del código corto **890131**.

#### **3.2.1. De la solicitud de asignación del código corto.**

Resulta necesario recordar que, conforme a las pruebas que obran en el expediente, el 14 de septiembre de 2016, **INFOBIP** le solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto **890131** de la siguiente manera:

**Tabla 1. Asignación código corto 890131**

<b>Radicado</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Justificación</b>	<b>Integrador tecnológico<sup>2</sup></b>
201671906	890131	Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleará con fines de notificaciones y	Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleará con fines de notificaciones y comunicación corporativa.	Infobip Colombia S.A.S

<sup>2</sup> Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

<b>Radicado</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Justificación</b>	<b>Integrador tecnológico<sup>2</sup></b>
		comunicación corporativa.		

Revisada la solicitud mencionada, mediante Resolución CRC 5018 de 2016, esta Comisión resolvió asignarle a **INFOBIP** diez (10) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad "*Gratis para el Usuario*", dentro de los cuales se encuentra el código corto **890131**, objeto de la actuación administrativa.

En este sentido, es claro que el recurso de identificación **890131** le fue asignado **INFOBIP** para el envío de mensajes de "*notificaciones y comunicación corporativa*"; por lo que tanto la asignataria como sus clientes debían enviar únicamente mensajes a sus usuarios finales para dichos fines. Así, cada cliente de **INFOBIP** debía enviar a sus usuarios finales información corporativa esto es, información sobre sus productos y servicios.

A partir de lo anterior, para efectos de determinar si el código corto objeto de discusión se enmarca en la justificación presentada en el momento de la asignación y, en consecuencia, si cumple la finalidad para la cual fue otorgado, resulta necesario validar el uso dado por la asignataria, es decir si el mensaje de texto enviado en febrero de 2023 correspondía al uso asignado por parte de la CRC.

De esta manera, se analizará el uso del código corto por parte de **INFOBIP**.

### **3.2.2. Del uso del código corto asignado a INFOBIP**

Tal como se ha mencionado, la CRC recibió una comunicación de un usuario del servicio de comunicaciones quien informó sobre la recepción de un mensaje de texto a través del cual se invitaba a marchar el 15 de febrero en contra de las reformas del Presidente de la República; comunicación que cuenta con el respectivo soporte (pantallazo del mensaje), lo que permite dar credibilidad a la existencia y generación de este.

Ahora bien, pese a que a **INFOBIP** le fue comunicado el 15 de febrero de 2023 el inicio de la actuación administrativa y se le indicó que podría presentar o solicitar pruebas e informar sobre el uso dado al recurso de identificación asignado y, posteriormente, le fue remitida nuevamente la queja y demás anexos de ésta. La CRC únicamente recibió un pronunciamiento por parte de dicha empresa, el cual no contenía ningún soporte ni solicitaba la práctica de pruebas.

En su escrito, el asignatario se limitó a señalar que no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto 890131 y *que simplemente ofrece a sus clientes autorizados una solución tecnológica para el envío de los mensajes*, pero no desvirtuó la información contentiva en la queja que dio origen a la actuación administrativa, ni tampoco indicó quién fue el cliente que creó el mensaje enviado, ni explicó o probó por qué a través del código corto asignado para el envío de notificaciones y comunicación corporativa, se envió un mensaje como el remitido.

En este punto, resulta pertinente señalar a qué hace referencia el término comunicación corporativa, para lo cual se considera necesario remitirnos inicialmente al significado de dichas expresiones según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, así:

#### **comunicación<sup>3</sup>**

*Del lat. communicatio, -ōnis.*

- 1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse.*
- 2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas.*
- 3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.*
- 4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.*
- 5. f. Medio que permite que haya comunicación (|| unión) entre ciertas cosas.*
- 6. f. Papel escrito en que se comunica algo oficialmente.*
- 7. f. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.*

<sup>3</sup> Tomado de <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

8. f. Ret. Petición del parecer por parte de la persona que habla a aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distint o del suyo propio.

9. f. pl. Correos, telégrafos, teléfonos, etc.

A su turno "corporativa" significa:

**corporativo, va<sup>4</sup>**

*Del ingl. corporative, o del fr. corporatif; cf. lat. tardío corporatīvus 'que fortifica el cuerpo'.*

1. adj. Perteneciente o relativo a una corporación. Informe corporativo.

Aunado a lo anterior en el libro titulado "Comunicación e Imagen Corporativa"<sup>5</sup>, los autores señalan que "comunicación corporativa" puede definirse de la siguiente manera: "*Los comunicadores asocian el término a toda la información que es generada dentro de la empresa y que, utilizando medios convencionales o no convencionales, se direcciona a los diferentes públicos con los que interactúan. Los diseñadores asocian a los manuales de marca y a las propuestas de gestión de marca que se planifican conjuntamente con el personal de marketing. Y los profesionales del marketing, asocian a toda comunicación con objetivos comerciales o institucionales que permiten generar posicionamiento.*

*Con base al análisis de los citados autores, se concluye que la comunicación corporativa es un proceso estratégico que contempla acciones planificadas, expresadas como mensajes, ya sean verbales orales o escritos, visuales, entre otros. Estos se construyen direccionados en objetivos estratégicos, con el fin de elevar el posicionamiento de la empresa u organización. Se ocupa, tanto de públicos internos como de públicos externos y utiliza como medios o canales, todos los que estén a disposición de la empresa, sean físicos o virtuales".* (Subrayado fuera de texto)

En este orden de ideas, la comunicación corporativa está orientada a potenciar la gestión estratégica y reputación de las organizaciones, alineada con la cultura corporativa, a efectos de elevar el posicionamiento de la empresa u organización con sus clientes, a través de la información sobre sus productos y servicios.

Ahora bien, es relevante definir qué es una marcha<sup>6</sup> y si la misma, se puede enmarcar como información o comunicación corporativa, a la luz de lo indicado en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, así:

**Marcha**

1. f. Acción de marchar.

2. f. Grado de celeridad en el andar de un buque, locomotora, etc.

3. f. Actividad o funcionamiento de un mecanismo, órgano o entidad.

4. f. Modo de caminar de las personas y de algunos animales.

5. f. Desarrollo de un proyecto o empresa.

6. f. Desplazamiento de personas para un fin determinado.

**Marchar**

*Del fr. marcher.*

1. intr. Irse o partir de un lugar. U. t. c. prnl.

2. intr. andar (|| moverse un artefacto o máquina). El reloj marcha.

3. intr. Dicho de una cosa: Funcionar o desenvolverse. La acción del drama marcha bien. L a cosa marcha. Esto no marcha.

4. intr. Mil. Dicho de la tropa: Ir o caminar con cierto orden y compás.

Como se observa, aun cuando la palabra marcha presenta varios significados, ninguno de ellos tiene relación alguna con la información o comunicación corporativa y las actividades que se despliegan en el marco de esta.

A partir de lo mencionado y conforme a las pruebas que obran en el expediente, a la fecha, está probado lo siguiente:

<sup>4</sup> Tomado de <https://dle.rae.es/corporativo>

<sup>5</sup> Libro Comunicación e Imagen Corporativa autores. Editorial Utmatch 2017

<sup>6</sup> Tomado de <https://dle.rae.es/marcha>

- (i) A través del código corto **890131** asignado a **INFOBIP** se remitió una invitación a marchar en contra de las reformas del Presidente de la República.
- (ii) **INFOBIP** no desvirtuó la existencia o generación del mensaje con la invitación a marchar.
- (iii) **INFOBIP** no explicó por qué a través del código corto 890131 se remitió comunicación que no hace parte de la órbita de la llamada comunicación corporativa para la cual solicitó y justificó la asignación de dicho recurso numérico.

De esta manera, la CRC evidencia que el código corto, objeto de discusión, presentó un uso diferente a aquél para el cual fue asignado, el cual se reitera, se circunscribía al envío de "*notificaciones y comunicación corporativa*". Tal como se mencionó en el acápite anterior, las notificaciones e información que se debía remitir a través del código corto objeto de la actuación administrativa debían corresponder a información sobre productos y servicios de una compañía para poder elevar su posicionamiento con sus clientes, en otras palabras, los clientes de **INFOBIP** sólo podían remitir a sus usuarios finales información sobre sus productos y servicios. No obstante, está probado que a través del código corto asignado a **INFOBIP** se enviaban mensajes diferentes a lo autorizado.

### **3.2.3. Materialización de la causal de recuperación objeto de la actuación administrativa**

De lo descrito en acápites anteriores es evidente que a través del código corto **890131**, **INFOBIP** estaba autorizado para enviar "notificaciones y comunicación corporativa" esto es, información sobre los bienes y servicios de sus clientes. A pesar de lo anterior, a través del código corto en comento se enviaron mensajes invitando a marchar en contra de las reformas del Presidente de la República, por lo que es claro que se configuró la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que establece "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.*"

Al no usarse el código corto asignado en la forma otorgada, se desnaturalizó la finalidad de este tipo de recurso escaso, la cual, conforme a la regulación vigente, está orientada al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

No debe olvidarse que **los PCA son los agentes** responsables de la generación, producción y/o consolidación de los contenidos y aplicaciones que cursan a través de las redes, y **los Integradores Tecnológicos, los responsables** de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Sin embargo, todos los asignatarios de códigos cortos deben propender por su uso eficiente, así como cumplir las obligaciones dispuestas para el efecto en la regulación vigente<sup>7</sup>.

Por lo anterior, para la CRC no hay duda de que está configurada la causal de recuperación objeto de la actuación administrativa que permite la recuperación del código corto, por lo que procederá con su recuperación. **INFOBIP** deberá dejar de utilizar el código corto recuperado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

### **3.2.4. Sobre los argumentos de INFOBIP**

Señala **INFOBIP** que a través de sus plataformas brinda soluciones integrales de *comunicación empresarial* permitiendo a las empresas enviar mensajes de texto y multimedia a través de múltiples canales de comunicación, personalizar y segmentar los mensajes, integrarse con otras aplicaciones empresariales, pero que no crea contenido ni decide a quién enviarlo. Sobre el particular, la CRC considera oportuno reiterar que una invitación a marchar no es ni puede ser considerada como comunicación empresarial, pues difiere de la esfera empresarial o corporativa.

Ahora bien, frente al argumento que como asignatario no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto 890131, así como tampoco tiene conocimiento ni acceso a los contenidos enviados por sus clientes y que por tanto no ha hecho uso inadecuado del precitado código, resulta oportuno recordar que conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016,

<sup>7</sup> Entre otras, Resolución CRC 5050 de 2016.

los asignatarios<sup>8</sup> de los códigos cortos tienen a cargo el cumplimiento de las obligaciones que la regulación dispone, independientemente de su actividad en la cadena de valor para el envío de mensajes.

Al respecto, la Resolución CRC 5050 de 2016 define la asignación del recurso de identificación como una autorización concedida por la Comisión a un solicitante para su uso, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. Si esos propósitos y condiciones especificados no se cumplen, la CRC puede recuperar dicho recurso.

De esta manera, ser un PCA o Integrador Tecnológico asignatario de códigos cortos, no implica que no se deba utilizar ese recurso de identificación de conformidad con los criterios de uso establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que no le es excusable a **INFOBIP** incumplir con las obligaciones a su cargo, contrario sensu, como asignatario del código corto, debe cumplir con lo dispuesto en la regulación vigente, ya que asume obligaciones y deberes respecto de los recursos de identificación por tratarse de un recurso público y escaso que debe ser utilizado eficientemente.

Es de aclarar que la CRC en ningún caso exige que se revise el contenido o las comunicaciones de los clientes, simplemente propende por el uso del código corto conforme fue asignado, verificando que el código corto se utilice bajo la justificación y propósito para el cual fue asignado. De no verificarse el uso para el cual fue asignado, los códigos cortos podrían utilizarse para enviar todo tipo de información sin circunscribirse a un propósito y justificación.

Para la CRC está acreditado que **INFOBIP** no cumplió con el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de la actuación administrativa y aún con la política anti-spam que manifiesta utilizar y las demás medidas técnicas que dicha empresa afirma haber realizado a sus sistemas o plataformas con ocasión a la actuación administrativa, esto no fue acreditado, ni se evidenció el cumplimiento de las condiciones de asignación. Por el contrario, según lo que obra en el expediente, es claro que el código corto no se utiliza conforme a lo asignado. En otras palabras, a pesar de indicar que se adoptaron medidas técnicas de cara al uso del código corto 890131, lo cierto es que –como está probado ese código corto se utiliza de forma diferente al autorizado: no se envían mensajes corporativos sino mensajes genéricos que no refieren a productos y servicios de las empresas o clientes del asignatario.

Por todo lo anterior, la CRC no acepta los argumentos presentados por **INFOBIP**.

### **3.3. De la remisión a la Superintendencia de Industria y Comercio.**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo se puso en evidencia el manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012, Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el CPACA remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

En virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **890131** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, por haberse

<sup>8</sup> Se refiere al sujeto solicitante al que se le han asignado recursos de identificación, y que por lo tanto tiene la titularidad de estos para su propio uso, o para el uso de terceros en los casos en los que se autorice expresamente



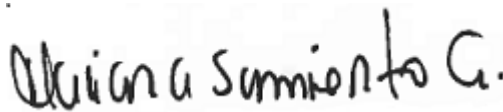
configurado la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente Resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 15 días del mes de mayo de 2023.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2023200357, 2023803421, 2023200192, 2023701890, 2023200651

Trámite ID. 2960

Elaborado por: Beatriz Díaz

Revisado por: Adriana Barbosa